



Efektivitas Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Kegiatan Administrasi Pada J&T Express

Grace Nesya Ida Rodearni Sitorus¹, Dea Rosella Br. Sinuraya², Cantika Putri Manja³, Manisha Dela⁴, Mifta Arrahma Harahap⁵

¹²³⁴⁵Universitas Negri Medan (UNIMED)

¹²³⁴⁵nikolasringo@email.com

Article Info

Article history:

Received Mei 12th, 2026

Revised Mei 20th, 2026

Accepted Jun 26th, 2026

Kata Kunci:

pengelolaan arsip
administrasi; arsip digital
J&T Express
penyimpanan arsip

ABSTRAK

Pengelolaan arsip merupakan bagian penting dalam kegiatan administrasi perusahaan jasa pengiriman karena berkaitan dengan penyimpanan, pencarian kembali, keamanan, dan ketersediaan informasi pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan arsip dalam mendukung kegiatan administrasi pada J&T Express di Laut Dendang, Jalan Perhubungan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada staf administrasi yang bertugas mengelola arsip. Hasil wawancara menunjukkan bahwa arsip yang dikelola meliputi resi pengiriman, data pelanggan, data kurir, laporan pengiriman, dan laporan harian. Penyimpanan dilakukan secara fisik menggunakan lemari dan map serta secara digital melalui sistem komputer perusahaan. Arsip dikelompokkan berdasarkan wilayah tujuan atau daerah pengiriman untuk memudahkan penemuan kembali. Meskipun pengelolaan arsip telah memanfaatkan sistem fisik dan digital, belum terdapat aturan tertulis yang secara khusus mengatur kerapian dan penyimpanan arsip. Keamanan arsip fisik dilakukan dengan penyimpanan di lemari terkunci dan pembatasan akses kepada petugas yang berwenang. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip telah membantu kegiatan administrasi, tetapi masih diperlukan penataan prosedur yang lebih jelas agar penyimpanan, keamanan, dan penemuan kembali arsip dapat berjalan lebih konsisten.

ABSTRACT

Records management is an important part of administrative activities in delivery service companies because it is related to the storage, retrieval, security, and availability of shipping information. This study aimed to examine how records management supported administrative activities at J&T Express in Laut Dendang, Jalan Perhubungan. The study used a descriptive qualitative approach with data collected through an interview with an administrative staff member responsible for managing records. The interview results showed that the records managed included shipping receipts, customer data, courier data, delivery reports, and daily activity reports. Records were stored physically using cabinets and folders and digitally through the company's computer system. Records

were grouped according to destination areas or delivery regions to facilitate retrieval. Although records management had used both physical and digital systems, there was no specific written rule governing records arrangement and storage. Physical records were secured in locked cabinets and access was limited to authorized personnel. The study indicated that records management supported administrative activities, but clearer procedures were still needed to ensure more consistent storage, security, and retrieval.

Keywords: records management; administration; digital records; J&T Express; records storage



© 2021 Para Penulis. Diterbitkan oleh Perkumpulan Konsultan Manajemen Pendidikan Indonesia (PKMPI). Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY-NC-SA (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Grace Nesya Ida Rodearni Sitorus

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan

Email: nikolasringo@email.com

Latar Belakang

Perkembangan perdagangan digital dan meningkatnya aktivitas belanja melalui e-commerce membuat jasa pengiriman menjadi bagian penting dalam kegiatan distribusi barang. Perusahaan ekspedisi tidak hanya dituntut untuk mengirimkan paket dengan cepat dan aman, tetapi juga harus mampu menyediakan informasi yang akurat mengenai proses pengiriman. Kondisi tersebut membuat kegiatan administrasi dan pengelolaan informasi menjadi semakin penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan jasa pengiriman.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang menjalankan kegiatan operasional dengan volume data yang cukup besar. Dalam kegiatan sehari-hari terdapat berbagai dokumen dan informasi yang perlu dikelola, seperti resi pengiriman, data pelanggan, data kurir, laporan pengiriman, dan laporan harian. Pengelolaan arsip yang baik diperlukan agar informasi tersebut dapat disimpan dengan teratur dan ditemukan kembali ketika dibutuhkan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan peran penting dalam kegiatan logistik. Erliyana dan Pambudi (2024) menjelaskan bahwa digitalisasi dalam bisnis logistik dapat mendukung efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional. Purbasari et al. (2023) juga menunjukkan bahwa digitalisasi logistik berkaitan dengan peningkatan kinerja e-logistic. Dalam konteks J&T Express, Adnyana dan Purba (2026) menunjukkan bahwa sistem teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting dalam pelayanan operasional dan penyediaan informasi kepada pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan informasi secara digital semakin dibutuhkan dalam kegiatan jasa pengiriman.

Selain sistem digital, pengelolaan arsip fisik juga tetap dibutuhkan karena tidak seluruh dokumen langsung berbentuk digital. Arsip harus disusun dengan sistem yang mudah dipahami agar proses penemuan kembali dapat dilakukan dengan cepat. Dalam penelitian ini, hasil wawancara di J&T Express Laut Dendang menunjukkan bahwa arsip disusun berdasarkan wilayah tujuan atau daerah pengiriman, sedangkan penyimpanannya dilakukan menggunakan lemari dan map untuk arsip fisik serta komputer untuk arsip digital.

Pengelolaan arsip juga berkaitan dengan kualitas pelayanan. Penelitian Saputri et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan pada J&T Express. Penelitian Elciano et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem dan layanan pada

aplikasi jasa pengiriman berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pengelolaan informasi yang tertata dapat dipandang sebagai salah satu bagian pendukung pelayanan karena informasi pengiriman perlu tersedia secara tepat ketika dibutuhkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan arsip yang diterapkan pada J&T Express Laut Dendang, khususnya mengenai petugas pengelola arsip, jenis arsip, sistem penyimpanan, penggunaan arsip digital, keamanan, pemindahan dan pemusnahan arsip, serta kendala yang dihadapi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik pengelolaan arsip pada unit layanan J&T Express dan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan keteraturan kegiatan administrasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada penggambaran praktik pengelolaan arsip berdasarkan kondisi yang ditemukan melalui wawancara, bukan pada pengujian hubungan antarvariabel secara statistik. Penelitian dilaksanakan pada J&T Express Laut Dendang yang berlokasi di Jalan Perhubungan, Laut Dendang, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

Objek penelitian adalah pengelolaan arsip dalam mendukung kegiatan administrasi. Informan penelitian adalah satu orang staf administrasi yang bertugas mengelola arsip pada lokasi penelitian. Karena penelitian ini hanya menggunakan wawancara dengan satu informan, istilah populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif tidak diterapkan. Informan dipilih secara purposive karena memiliki tugas langsung dalam penyimpanan dan pengelolaan arsip.

Data penelitian berupa data primer yang diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur. Pertanyaan wawancara mencakup pihak yang mengelola arsip, aturan penyimpanan, jenis arsip, alur pengelolaan dokumen, sistem penyimpanan, penggunaan arsip digital, hak akses dan keamanan, pemindahan atau pemusnahan arsip, serta kendala dalam pengelolaan arsip. Data hasil wawancara kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara mengelompokkan jawaban berdasarkan tema, membandingkan temuan lapangan dengan konsep dan penelitian terdahulu, lalu menarik kesimpulan sesuai tujuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

1. Petugas dan Jenis Arsip yang Dikelola

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelolaan arsip pada lokasi penelitian dilakukan oleh staf administrasi. Informan menjelaskan bahwa arsip yang dikelola meliputi resi pengiriman, data pelanggan, data kurir, laporan pengiriman, dan laporan harian kegiatan pengiriman. Arsip tersebut tersedia dalam bentuk fisik dan digital.

Temuan ini menunjukkan bahwa kegiatan administrasi pada jasa ekspedisi menghasilkan berbagai jenis informasi yang perlu dikelola secara teratur. Keberadaan data pengiriman dan data pelanggan dalam sistem digital sejalan dengan perkembangan digitalisasi pada industri logistik. Purbasari et al. (2023) menjelaskan bahwa digitalisasi logistik dapat mendukung kinerja e-logistic, sedangkan Erliyana dan Pambudi (2024) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam operasional logistik.

2. Sistem Penyimpanan dan Penemuan Kembali Arsip

Arsip pada J&T Express Laut Dendang disusun berdasarkan wilayah tujuan atau daerah pengiriman. Untuk arsip fisik digunakan lemari dan map, sedangkan arsip digital disimpan melalui komputer dan sistem yang digunakan dalam kegiatan pengiriman. Informan juga menjelaskan bahwa arsip yang masih sering digunakan ditempatkan pada lokasi yang mudah dijangkau agar dapat ditemukan kembali ketika dibutuhkan.

Sistem berdasarkan wilayah dapat membantu petugas mengelompokkan dokumen sesuai tujuan pengiriman sehingga proses pencarian menjadi lebih terarah. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa penyimpanan fisik dan digital masih berjalan secara bersamaan. Kondisi tersebut sesuai dengan kebutuhan perusahaan jasa pengiriman yang tetap memerlukan dokumen fisik tertentu, sementara data operasional juga sudah tersimpan secara digital.

3. Digitalisasi Arsip dan Dukungan terhadap Administrasi

Data resi dan data pelanggan telah disimpan secara digital melalui sistem komputer yang digunakan dalam kegiatan pengiriman. Sistem tersebut membantu proses pengiriman dan pengecekan paket sehingga pengelolaan informasi tidak hanya bergantung pada dokumen kertas. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian dari kegiatan administrasi pada lokasi penelitian.

Hasil tersebut sejalan dengan Adnyana dan Purba (2026) yang menunjukkan bahwa sistem teknologi informasi menjadi bagian penting dalam operasional J&T Express. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa masalah teknologi dan informasi dapat memengaruhi pengalaman pelanggan. Dengan demikian, keberadaan sistem digital tidak hanya membantu penyimpanan data, tetapi juga mendukung ketersediaan informasi dalam proses pelayanan.

4. Keamanan dan Hak Akses Arsip

Berdasarkan wawancara, akses terhadap arsip dibatasi kepada petugas yang memiliki kewenangan. Arsip fisik disimpan di dalam lemari yang dikunci, sedangkan ruangan kantor juga dikunci setelah kegiatan selesai. Informan menyampaikan bahwa belum terdapat password atau sistem keamanan khusus yang secara spesifik diterapkan untuk arsip fisik. Dokumen penting juga dapat disimpan dalam bentuk salinan untuk mengurangi risiko kehilangan dokumen.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengamanan arsip sudah dilakukan melalui pembatasan akses dan penguncian tempat penyimpanan, tetapi masih dapat dikembangkan dengan prosedur keamanan informasi yang lebih jelas. Hal ini penting karena data pelanggan dan data pengiriman termasuk informasi yang harus dijaga agar tidak diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan.

5. Pemindahan dan Pemusnahan Arsip

Arsip yang sudah lama dipisahkan dari arsip aktif dan dipindahkan ke tempat penyimpanan yang berbeda agar tidak bercampur dengan arsip yang masih sering digunakan. Arsip yang sudah tidak diperlukan dapat dibuang atau dihancurkan setelah dipastikan bahwa arsip tersebut tidak lagi diperlukan. Temuan ini menunjukkan adanya pemisahan antara arsip aktif dan arsip yang sudah jarang digunakan, meskipun belum terdapat aturan tertulis yang sangat khusus mengenai penyimpanan dan kerapian arsip.

Dalam pengelolaan arsip, pemisahan arsip berdasarkan tingkat penggunaan dapat membantu menjaga ruang penyimpanan tetap teratur. Namun, keputusan pemusnahan sebaiknya tetap didasarkan pada ketentuan penyimpanan yang jelas agar dokumen yang masih memiliki nilai informasi tidak ikut dimusnahkan.

6. Kendala dalam Pengelolaan Arsip

Kendala yang disampaikan informan berkaitan dengan kondisi pelayanan ketika konsumen tidak sabar menunggu paket. Konsumen yang menginginkan paket segera diproses dapat membuat kegiatan pelayanan menjadi lebih padat sehingga pengelolaan arsip dan administrasi dapat ikut terganggu. Dengan kata lain, kendala pengelolaan arsip tidak hanya berasal dari sistem penyimpanan, tetapi juga dari situasi pelayanan yang berlangsung bersamaan dengan kegiatan administrasi.

Temuan tersebut dapat dikaitkan dengan penelitian Adnyana dan Purba (2026) yang menemukan bahwa aspek responsiveness menjadi salah satu persoalan dalam layanan J&T Express. Saputri et al. (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan arsip perlu berjalan bersama dengan pelayanan yang tertib agar kebutuhan informasi konsumen dapat dilayani tanpa mengganggu pekerjaan administrasi.

Ringkasan Hasil Wawancara Pengelolaan Arsip

Aspek	Temuan	Keterangan
Petugas Arsip	Staff Administrasi	Mengelola Fisik dan Digital
Jenis Arsip	Resi Data Pelanggan, data kurir, laporan pengiriman, laporan harian	Terdapat arsip fisik dan digital
Sistem Penyimpanan	Berdasarkan Wilayah tujuan/ daerah pengiriman	Membantu pencarian kembali
Media Penyimpanan	Lemari dan Map; Komputer/ sistem pengiriman	Menggunakan dua bentuk penyimpanan
Keamanan	Lemari terkunci dan akses terbatas	Belum ada sistem keamanan khusus untuk arsip fisik
Arsip Lama	Dipisahkan dari arsip aktif	Arsip yang tidak diperlukan dapat dibuang/dihancurkan
Kendala	Konsumsi tidak sabar menunggu paket	Dapat membuat pelayanan dan administrasi kurang lancar

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan arsip pada J&T Express Laut Dendang telah mendukung kegiatan administrasi melalui penyimpanan arsip secara fisik dan digital. Arsip yang dikelola meliputi resi pengiriman, data pelanggan, data kurir, laporan pengiriman, dan laporan harian. Arsip fisik disimpan menggunakan lemari dan map, sedangkan data pengiriman dan pelanggan juga telah tersimpan secara digital melalui sistem komputer. Sistem penyimpanan arsip dilakukan berdasarkan wilayah tujuan atau daerah pengiriman sehingga dapat membantu proses penemuan kembali. Keamanan arsip telah dilakukan melalui pembatasan akses dan penguncian tempat penyimpanan, namun belum terdapat aturan tertulis yang secara khusus mengatur seluruh proses penyimpanan dan kerapian arsip. Kendala yang ditemukan terutama berkaitan dengan kondisi pelayanan ketika konsumen tidak sabar menunggu paket, yang dapat membuat kegiatan administrasi menjadi kurang lancar. Oleh karena itu, pengelolaan arsip pada J&T Express Laut Dendang sudah berjalan dan mendukung administrasi, tetapi masih dapat ditingkatkan melalui prosedur tertulis yang lebih jelas, penataan arsip yang konsisten, serta penguatan keamanan arsip digital dan fisik.

Daftar Pustaka

- Adnyana, N. W. C. R. N., & Purba, W. F. (2026). Analisis kualitas layanan operasional jasa ekspedisi J&T Express berdasarkan ulasan pengguna aplikasi. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), 8121–8129.
- Astuti, D. A. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T Ekspres. *Ebisnis Manajemen*, 4(1), 87–99.
- Ejdys, & Gulc, A. (2020). Trust in courier services and its antecedents as a determinant of perceived service quality and future intention to use courier service. *Sustainability*, 12(21), 9088.
- Elciano, A. B., Atmaja, D. R., Rojuaniah, Hazrati Hafidz, I. L., & Trianda, F. (2023). Pengaruh faktor kualitas layanan aplikasi J&T Express terhadap kepuasan pelanggan, niat beli, dan pembelian aktual. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(3), 844–851.

-
- Eriyana, S., & Pambudi, M. A. L. (2024). Analisis dampak digitalisasi pada bisnis logistik di era Revolusi 4.0. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 26(1), 81–88.
- Garcia, F., Grabot, B., & Pache, G. (2023). Creating and sharing interorganizational knowledge through a Supply Chain 4.0 project: A case study. *Journal of Global Information Management*, 31(1).
- Gulc. (2020). Determinants of courier service quality in e-commerce from customers' perspective. *Quality Innovation Prosperity*, 24(2), 137–152.
- Gunawan, S. A. (2025). Transformasi digital dalam operasional warehouse dan logistik: Analisis perkembangan dan implementasinya dalam supply chain modern. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 7(4), 1–23.
- Hendayani, R., & Dharmawan, M. C. (2020). Strategies for improving the quality of logistics courier services through priority problem-solving based on multiclass classification. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 879, 012051.
- Himawan, F. I., Sidik, M. H., Razik, M. A. B., Hasan, M. Z. B. M., & Rozar, N. (2023). The precedents of university's parcel service quality towards student satisfaction in a higher education institution using SERVQUAL model: A conceptual framework. *Innovation Research Journal*, 4(1), 1–10.
- Hui, G., Al Mamun, A., Reza, M. N. H., & Hussain, W. M. H. W. (2025). An empirical study on logistic service quality, customer satisfaction, and cross-border repurchase intention. *Heliyon*, 11, e41156.
- Iisnawati, Yunita, D., Wahab, Z., & Daud, I. (2023). Delivery system & techniques of product packing for online business. *Kaibon Abhinaya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 166–170.
- Lee, Y., Choi, S., & Field, J. M. (2020). Development and validation of the pick-up service quality scale of the buy-online-pick-up-in-store service. *Operations Management Research*, 13, 218–232.
- Mandal, P. C. (2022). Service excellence in marketing for firms: Strategies and initiatives. *International Journal of Service Science, Management, Engineering and Technology*, 13(1), 1–22.
- Mofokeng, T. E. (2021). The impact of online shopping attributes on customer satisfaction and loyalty: Moderating effects of e-commerce experience. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1968206.
- Nugraha, M. S., Aliandra, A., Rakhmadi, C. D. N., & Padayesa, S. B. (2025). Inovasi digital dalam distribusi logistik: Solusi atas permasalahan efisiensi dan keterlambatan pengiriman. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Terpadu*, 9(5).
- Prapinit, P., Kafi, A., Osman, N. H., & Melan, M. (2024). IoT in courier services: Impact on customer satisfaction and supply chain sustainability. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(2), 671–679.
- Purbasari, R., Novel, N. J. A., & Kostini, N. (2023). Digitalisasi logistik dalam mendukung kinerja e-logistic di era digital: A literature review. *Journal of Organization, Management, Business and Logistics (JOMBLO)*, 1(2), 177–196.
- Rahmadana, M. F., Norawati, S., Rizal, M., Manik, Y. M., & Rinaldi, M. (2025). The Impact Of The Covid-19 Pandemic On Economic Resilience And Public Policy: An Analysis From The Perspective Of Social And Economic Policy In Medan City. *Public Policy and Administration*, 24(2), 228-251.
- Rizal, M., & Hidayat, T. (2025). Akuntansi Manajerial. *Medan. Penerbit Larispa*.
- Saputri, A. A., Ambarwati, D., & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 3(1), 41–48.
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7(2), 218–227.
- Tang, L.-L., Chen, S.-H., & Lin, C.-C. (2021). Integrating FMEA and the Kano Model to improve the service quality of logistics centers. *Processes*, 9, 51.

Yulianto, E., & Wulandari, A. (2025). Dampak perkembangan e-commerce terhadap industri jasa transportasi dan logistik di era digital. *Jurnal Pengabdian Indonesia (JPI)*, 1(2), 352–365. <https://doi.org/10.62567/jpi.v1i2.724>